



FACULTAD DE DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE

ADMINISTRATIVO N° 339-2014/CC1

PRESENTADO POR

JORGE LUIS RODRÍGUEZ VILLANUEVA

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

LIMA - PERÚ

2021



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 339-2014/CC1

MATERIA : **PROTECCION AL CONSUMIDOR**

ENTIDAD : **INDECOPI**

DENUNCIANTE : **JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ**

DENUNCIADO : **INTERSEGURO S.A. e INTERBANK S.A.A.**

BACHILLER : **RODRÍGUEZ VILLANUEVA JORGE LUIS**

CÓDIGO : **2008112529**

LIMA – PERÚ

2021

En el presente Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador que se inició como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora Julia Campos Sánchez ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi; en contra de Interseguro S.A. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante, en calidad de única beneficiaria, solicitó ante Interseguro, la cobertura del seguro denominado “Plan de Protección para Tarjetas de Débito” contratado por su hijo Fernando Moscol Campos quién falleció como consecuencia de las lesiones por un asalto durante el uso de la red de cajeros automáticos Interbank. Sin embargo, la compañía de seguros rechazó la cobertura del seguro de tarjetas aduciendo que, el seguro de su hijo se encontraba resuelto y/o cancelado debido a que las cuotas de las primas no habían sido pagadas, por lo que, según lo estipulado en las condiciones generales de la póliza, el contrato había quedado resuelto por la falta de pago de la prima. Es por ello que, la denunciante decide acudir al Indecopi e interponer su denuncia, la misma que fue admitida por la Secretaría Técnica, por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor. En el informe se analizan conceptos jurídicos relevantes tales como la negativa de cobertura al otorgamiento del seguro por parte de la denunciada, sobre la presunta infracción del deber de idoneidad y/o sobre el incumplimiento al deber de debitar el monto de la prima de la cuenta del hijo de la denunciante por parte de Interbank y/o Interseguro. En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor resolvió declarar Infundada la denuncia contra Interseguro e Interbank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que quedó acreditado que el débito de las primas del seguro de protección de tarjetas no pudo realizarse debido a que el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros. Asimismo, declaró Infundada la denuncia contra Interseguro, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la compañía aseguradora haya negado de forma injustificada la cobertura del seguro de protección de tarjetas. Sin embargo, la Sala decidió revocar la resolución expedida por la Comisión en el extremo que declaró infundada la demanda contra la aseguradora al no haber quedado acreditado que la compañía aseguradora haya negado de forma injustificada la cobertura del seguro de protección de tarjetas y reformándola la declaró Improcedente toda vez que presentó su denuncia cuando la acción para sancionar dicha infracción había prescrito, confirmándola en el otro extremo.

ÍNDICE

I.	RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.	2
II.	IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE.	6
III.	POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.	11
IV.	CONCLUSIONES.	13
V.	BIBLIOGRAFIA.	15
VI.	ANEXOS.	17

RELACION DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO

El 10 de abril de 2014, la señora **Julia María Campos Sánchez** formuló denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI contra **INTERSEGURO Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.** (en lo sucesivo, INTERSEGURO) y **Banco Internacional de Perú – INTERBANK S.A.A.** (en lo sucesivo, INTERBANK) por presunta infracción a las disposiciones de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En su denuncia, la señora Campos señaló como fundamentos de hecho lo siguiente:

- El 12 de marzo de 2009, su hijo, el señor Fernando Moscol Campos contrató con INTERSEGURO el seguro denominado “Plan de Protección para Tarjetas de Débito” (Póliza N° 5000001, Certificado N° 701102540) con vigencia a partir del 13 de marzo de 2009, cuyas primas mensuales eran canceladas a través del débito en su cuenta de ahorros que mantenía en el banco INTERBANK.
- El 2 de enero de 2012, ante el fallecimiento de su hijo –ocurrida el 21 de junio de 2011- como consecuencia de las lesiones sufridas por un asalto, presentó ante INTERBANK una solicitud dirigida a INTERSEGURO, solicitando la cobertura del seguro contra robo, adjuntando los documentos necesarios para tales efectos.
- En la medida que no recibió respuesta alguna, en el mes de marzo de 2012, se comunicó telefónicamente con INTERSEGURO con la finalidad de que le remitan una respuesta a su solicitud.

- Ante ello, INTERSEGURO rechazó su solicitud aduciendo que el seguro contratado por su hijo se encontraba cancelado debido a que las primas no habían sido pagadas desde el 12 de febrero de 2010.
- El seguro no debió ser cancelado, considerando que la tarjeta de débito de su hijo mantenía saldo en su cuenta de ahorros hasta la fecha y el pago de las primas mensuales se realizaba a través del débito automático a cargo de dicha cuenta.
- Que, si aún una de las condiciones para que se mantenga vigente la cobertura del seguro fuese que no se debe dejar de pagar cuota alguna, cómo se explica entonces que el seguro contratado por Elizabeth Moscol Campos (otra hija de la señora Campos) con el mismo banco (INTERBANK) sigue activo a pesar de habersele dejado de debitar desde marzo del 2011 por falta de fondos en su cuenta, siendo la diferencia en que su hijo Fernando Moscol Campos se encuentra fallecido mientras que su otra hija Elizabeth Moscol Campos está viva.

Como consecuencia de lo señalado, la señora Campos Sánchez solicitó:

- En calidad de medida correctiva, el otorgamiento de la cobertura del seguro contratado.
- El pago de las costas y costos del procedimiento.

Fundamentos de derecho

No amparó su denuncia en fundamento jurídico alguno.

Medios Probatorios y Anexos

Presentó como medios probatorios:

- Copia del Certificado de Seguros N° 70 1102540 – Póliza N° 5000001
- Partida de nacimiento, acta de defunción y certificado de necropsia del señor Fernando Moscol Campos
- Copia de la sucesión intestada.
- Estado de cuenta de la señora Elizabeth Moscol Campos

En sus descargos, INTERSEGURO señaló lo siguiente:

- Mediante Carta GOT-SIN-3155-2012 del 21 de mayo del 2012, atendió la reconsideración solicitada por la señora Campos respecto del otorgamiento de la cobertura de seguro de protección de tarjetas; reiterando el rechazo de dicho pedido. Preciso que, en una primera oportunidad, mediante carta FOT-SIN 724-2012 del 31 de enero de 2012 ya había denegado dicha cobertura;
- En atención a lo dispuesto en el Reglamento de Pago de Primas de Póliza de Seguro, aprobado por Resolución SBS 225-2006, aplicable al presente caso, el seguro de protección de tarjeta contratado por el hijo de la denunciante fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las primas respectivas. Preciso que dicha condición era de conocimiento del asegurado, conforme se desprendía de la suscripción del Certificado 701102540; y,
- Cumplió con otorgar la cobertura durante el periodo de vigencia de la póliza; sin embargo, a la fecha de ocurrencia del siniestro esta no se encontraba vigente debido a la falta de pago de la prima.

Fundamentos de derecho

No invocó fundamento jurídico alguno en sus descargos.

Medios probatorios

Como consecuencia del requerimiento realizado por la Secretaría Técnica, presentó como medios probatorios:

- Copia de la Póliza de Protección Integral de Tarjetas de Débito
- Copia del Certificado N° 701102540, suscrito por el hijo de la denunciante.

Mediante Resolución 3 del 23 de junio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró REBELDE al banco INTERBANK por no cumplir con presentar sus descargos en el plazo otorgado.

En atención a un requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica de la Comisión, el 13 de febrero de 2015 el banco INTERBANK remitió copia de los estados de cuenta correspondientes a la cuenta de ahorros 261-3015206834, de titularidad del hijo de la denunciante desde noviembre de 2009 hasta la fecha de presentación.

IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURIDICOS DEL EXPEDIENTE

1. De la negativa de cobertura al otorgamiento del seguro por parte de la denunciada INTERSEGURO

La señora Campos denunció que INTERSEGURO se habría negado injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro contratado por su hijo el señor Fernando Moscol en la medida que éste mantenía saldo en su cuenta de ahorros y hasta la fecha se habría continuado debitando las primas mensuales.

INTERSEGURO manifestó que el seguro fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las cuotas respectivas y que, por tanto, a la fecha de ocurrencia del siniestro este no se encontraba vigente.

De la revisión del expediente, se verifica que según la información proporcionada por INTERSEGURO, el contrato de seguro estuvo vigente hasta el 12 de febrero de 2010, en tanto no se pudo realizar el débito de las siguientes primas, debiendo precisarse que se tuvo como fecha última de intento de cobro el 12 de mayo del 2010, momento hasta el cual, el hijo de la señora Campos no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros.

En ese sentido, en la medida que el hijo de la señora Campos no contaba con saldo suficiente para que el Banco pudiera efectuar los débitos correspondientes, se resolvió válidamente el contrato, de acuerdo con lo establecido en las condiciones del contrato de seguro de protección de tarjetas, que señalan que la falta de pago de una (1) cuota genera la resolución del contrato, como se cita a continuación:

“TERMINACIÓN DEL SEGURO: El seguro para el ASEGURADO terminará automáticamente en la fecha en la que se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:

(...)

4. Falta de pago de una (1) cuota.

En este punto, es importante precisar que lo expuesto encuentra sustento legal en lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguro, aprobado por la Resolución SBS N° 225-2006 -aplicable al presente caso-, que dispone que en caso la póliza contemple una cláusula de resolución automática por incumplimiento de pago, el contrato quedará resuelto producido el incumplimiento:

“Artículo 8°.- En caso la cobertura del seguro se encuentre en suspenso por el incumplimiento en el pago de primas, las empresas podrán optar por la resolución de los contratos, no siendo responsables por los siniestros ocurridos en tales circunstancias. El contrato de seguro se considerará resuelto a partir del día en que el contratante y/o asegurado reciba una comunicación escrita de la empresa informándole sobre esta decisión, salvo que la póliza contemple una cláusula de resolución automática por incumplimiento de pago, en cuyo caso el contrato quedará resuelto producido el incumplimiento en el pago de la prima, no teniendo la empresa de seguros responsabilidad por los siniestros ocurridos a partir de la fecha en que se produjo la mora en el pago de la prima”.

Por ello, al haberse acreditado el incumplimiento en el pago de la prima por una causa imputable al hijo de la denunciante -no contar con saldo suficiente en su cuenta de ahorros- y la consecuente resolución del contrato de seguro, la negativa por parte de INTERSEGURO a otorgar la cobertura solicitada no resulta ser injustificada.

2. Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, a efectos de acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, siendo el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.

En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados u ofrecidos por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Sobre los cargos de las primas en la cuenta de ahorros del hijo de la denunciante

La señora Campos señaló que en tanto que la cuenta de ahorros de titularidad de su hijo mantenía saldo hasta la fecha y el pago de las primas mensuales del seguro se realizaban a través del débito de la mencionada cuenta, el seguro no debió haber sido cancelado.

Por su parte, INTERSEGURO manifestó que el seguro de protección de tarjeta contratado por el hijo de denunciante fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las primas respectivas.

Con la finalidad de determinar una posible responsabilidad por parte del Banco y/o INTERSEGURO, en primer lugar, se debe verificar si la resolución del contrato del seguro de protección de tarjetas del hijo de la denunciante se debió a una omisión por parte de la entidad bancaria y/o compañía aseguradora de debitar de su cuenta

de ahorros el monto correspondiente a las primas, pese a que contaba con saldo suficiente para ello.

Obra en el expediente el Certificado de Seguros N° 701102540, suscrito el 12 de marzo de 2009, por el hijo de la denunciante, donde se consigna la autorización para que el Banco cargue las primas del seguro de protección de tarjetas en la cuenta de ahorros "millonaria" en dólares N° xxxx-xxxx-xxx334 el monto mensual de US\$ 1,55 o su equivalente en nuevos soles. Asimismo, en dicho certificado se estableció que el pago de las primas sería cargado todos los meses directamente de la cuenta de la entidad bancaria que el asegurado designara.

Ahora bien, de la revisión de los estados de cuenta de ahorros del hijo de la denunciante, se observa que el Banco debitó mensualmente el monto de la prima hasta enero de 2010. Sin embargo, en el estado de cuenta correspondiente al mes de febrero de 2010, se aprecia que la entidad bancaria no realizó el débito pues a partir del 22 de febrero de 2010, el hijo de la denunciante ya no contaba con saldo suficiente para cubrir el monto de la prima.

Asimismo, se aprecia que no fue sino hasta el 28 de junio de 2010, que se realizó un abono en la cuenta de ahorros del hijo de la denunciante, siendo que a partir de entonces recién se hubiera podido debitar las primas del seguro; sin embargo, ya no se efectuaron más cargos vinculados a este concepto.

Cabe señalar que si bien no se desprende que exista una determinada fecha en la que el Banco debitaba el monto de la prima del seguro, se advierte que en el periodo comprendido entre el 22 de febrero y 28 de junio de 2010 -esto es, durante cuatro (4) meses, aproximadamente- el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros, por lo que el Banco no habría podido hacer efectivo el cargo correspondiente.

En consecuencia, se ha verificado que el Banco no realizó el débito destinado al pago de las primas del seguro de protección de tarjetas contratado, por una cuestión ajena a este y, por el contrario, imputable al hijo de la denunciante; motivo por el

cual la entidad bancaria no ha infringido su deber de idoneidad al brindar dicho servicio.

Bajo esa línea, INTERSEGURO tampoco tendría responsabilidad alguna sobre la omisión en el cargo de las primas, pues como se ha señalado, no resulta ser una falta a las obligaciones que tenía para con el hijo de la señora Campos.

En efecto, tal como consta en el certificado de seguro suscrito por el hijo de la señora Campos, la obligación de debitar mensualmente el monto de las primas de su cuenta de ahorros, no correspondía a INTERSEGURO sino al Banco INTERBANK.

POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

Corresponde en el presente capítulo pronunciarme respecto a las resoluciones que se emitieron respecto a los dos cargos que se imputaron como consecuencia de la denuncia de la señora Campos Sánchez. Éstos son:

- Presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto INTERBANK e INTERSEGURO no habrían cumplido con cargar el monto a pagar por la prima mensual del seguro contratado por el señor Fernando Moscol Campos.
- Presunta infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que INTERSEGURO se habría negado injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro contratado por el señor Fernando Moscol Campos.

Dichas imputaciones se realizaron como consecuencia de que la denunciante aseveró que INTERSEGURO se habría negado injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro contratado por el señor Fernando Moscol.

En primera instancia, la Comisión declaró infundada su denuncia, al advertir que la negativa se encontraba justificada, al haber quedado acreditado el incumplimiento del pago de la prima, por causa imputable al fallecido. Sin embargo, se debe considerar que la presunta infracción cometida por INTERSEGURO por haber negado de forma injustificada la cobertura del siniestro ocurrido el 21 de junio de 2011, ¡era de carácter instantánea; es decir que, se configuró al momento en que la aseguradora rechazó la solicitud de cobertura, lo cual ocurrió el 31 de enero de 2012, siendo dicha decisión comunicada el 5 de marzo de 2012.

Si se considera que la denuncia fue formulada el 10 de abril de 2014, se concluye que había transcurrido en exceso el plazo de dos años que establece como plazo de prescripción establecido por el artículo 121 del Código del Consumidor, por lo que

considero que la denuncia debió declararse improcedente al haber precito la potestad sancionadora de la Comisión.

Por otra parte, respecto a la omisión de la denunciada respecto a la realización de los cargos de las primas en la cuenta de ahorros del hijo de la denunciante, se advierte que en los estados de cuenta correspondientes a la cuenta de ahorros se observa que INTERBANK debitó mensualmente el monto de la prima hasta enero de 2010; sin embargo, en los estados de cuenta correspondientes a los meses de febrero hasta mayo del 2010 no se aprecia que se haya realizado los débitos mensuales debido a que dicha cuenta no contaba con saldo suficiente para realizar los débitos correspondientes.

Como consecuencia de ello, no podría responsabilizarse a INTERSEGURO por la falta de cargo de las primas del seguro contratado ya que no era la responsable de debitar mensualmente el monto de las primas del seguro contratado, sino INTERBANK, quien tampoco era responsable por el motivo ya señalado.

Por lo expuesto líneas arriba, expreso mi conformidad con lo resuelto por la Sala Especializada en protección al Consumidor.

CONCLUSIONES

1. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo, que acarrea indefectiblemente la pérdida del “ius puniendi” del Estado, eliminando, por ende, la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y pueda imponer válidamente una sanción al responsable.
2. Un cambio muy importante que introdujo la entrada en vigencia de la Ley 29946 (Ley del Contrato de Seguro) es el referido a la resolución del contrato de seguro por falta de pago, ya que antes dicha resolución por incumplimiento de pago estaba regulada por el artículo 8° del Reglamento de Pagos de Primas de Pólizas de Seguro (Resolución SBS N° 225-2006), el cual establecía que en estos casos las aseguradoras podían optar por la resolución de los contratos (no siendo responsables por los siniestros ocurridos en tales circunstancias), lo cual tendría efectos desde la comunicación de la misma, salvo que la póliza contemple una cláusula de resolución automática, en el pago de la prima y sin necesidad de intimación alguna.
3. Dado que el contrato de seguro implica un escenario de contratación masiva y típicamente es un contrato por adhesión, lo usual era que contemplara (al amparo del artículo 8° del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguro) que, en el caso de incumplimiento en el pago de la prima, la aseguradora podría dar por resuelto el contrato sin necesidad de intimación o comunicación previa.
4. Ya que en la actualidad se mantienen vigentes contratos de seguros que fueron celebrados antes de la entrada en vigencia de la Ley 29946 (Ley del

Contrato de Seguro) y a efectos de tener claro que marco normativo es el aplicable, la Ley 29946 (Ley del Contrato de Seguro) contiene en su Quinta Disposición Complementaria y Final de la Ley del Contrato de Seguro, la siguiente disposición:

“A partir de su vigencia, las disposiciones de esta Ley se aplicarán inclusive a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes y no tienen fuerza ni efecto retroactivo; siempre que previamente estas no hayan estado reguladas legal o contractualmente.”

La solución es clara: en los contratos de seguro que contengan regulación legal o contractual al amparo de la Resolución SBS N° 225-2006 y en tanto se haya pactado en ese sentido, la resolución operará de manera automática ante el incumplimiento de pago, sin necesidad de comunicación previa.

BIBLIOGRAFÍA

- CALDERÓN LÓPEZ, Andrés. “Todos a uno. Costos y duplicidades del reparto de competencias entre las autoridades de protección al consumidor y de represión de la competencia desleal”, En: *Actualidad Jurídica*, Tomo 242, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2014.
- CARBONELL O´BRIEN, Esteban. *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*, Editorial Apu, Lima, 2010.
- CARDENAS VELARDE., Roy., “Medidas correctivas: restaurar antes que compensar”. En: *Actualidad Jurídica*, Tomo 260, Lima, 2015.
- DAVALOS TENORIO., Karla, “Procedimiento administrativo sancionador ambiental”. En. *Actualidad Jurídica*, Tomo 251, Lima, 2014.
- DURAND CARRIÓN, Julio., *Tratado de derecho del consumidor en el Perú*, Universidad San Martín de Porres, Lima, 2007.
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan. *Derecho de los consumidores*. Editorial Rodas, Lima, 2012.
- LOHMANN LUCA DE TENA, Juan G., “Sucesión testamentaria”. En: *Código Civil Comentado*, Tomo IV, 3ª edición, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2010.
- MORALES ACOSTA, Alonso, “Asimetría Informativa”. En: *Revista Athina N° 3*, Editorial Grijley, Lima, 2003.
- MORON URBINA, Juan. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2009.
- STUCCHI LÓPEZ RAIGADA, Pierino “La cláusula general como elemento esencial en la configuración de los actos de competencia desleal enunciados y

no enunciados". En: *Them1s N° 54*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 2007.

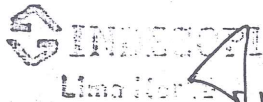
- TORRES VÁSQUEZ, Aníbal, *Contratación masiva, Protección al Consumidor*, Motivensa, Lima, 2009.

ANEXOS

000001

002152

PCW-CPC



J. Campos

2014 ABR 10 PM 2:10

Lima, 29 de Marzo de 2014

Señores **RECIBIDO**
SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR-SEDE
CENTRAL- INDECOPI LIMA NORTE

Presente.-

REFERENCIA : DENUNCIA CONTRA INTERSEGURO POR INCUMPLIMIENTO DE
PAGO DE Seguro de Plan de Protección para Tarjetas de Débito
ASEGURADO : Fernando Moscol Campos.

Estimados Señores:

Tengo a bien dirigirme a ustedes, para manifestarles mi **descontento y desconcierto** sobre el asunto mencionado en la referencia de la misma.



JULIA CAMPOS SANCHEZ, identificada con DNI 02620648, domiciliada en Jr. Azafrán 1001, Urbanización Las Palmeras- Los Olivos- Lima, y madre del asegurado Sr. **Fernando Moscol Campos, fallecido accidentalmente el día 21 de junio del 2011 en la ciudad de Lima;** en mi calidad de beneficiaria del 100% de la póliza de seguro N° 5000001 expongo lo sgte:

- Estoy reingresando el presente expediente por segunda vez, ya que me tomó tiempo gestionar **la sucesión intestada**, requerimiento que INDECOPI me , y que a la fecha dicha gestión la he realizado.
- Que, con fecha 02 de Enero del año 2012, presenté en oficina de Interbank en la ciudad de Piura (ciudad donde resido) documentación anexa a una solicitud para que se le diera trámite al pago de la cobertura de este Plan de Protección para tarjetas de Débito, por haber fallecido mi hijo, titular de la cuenta de Ahorro Max en Dólares N° 261-3015206834.
- Que no teniendo respuesta por parte Interseguro, procedí a indagar por mi propia cuenta vía telefónica al número de Atención al Cliente y en varias fechas se me dijo que "aún no había respuesta".
- Que, en vista que el tiempo transcurría sin obtener respuesta alguna, en el mes de marzo 2012, procedí nuevamente a llamar y se me indicó que Interseguro me había cursado una comunicación a mi domicilio, cosa que NO he recibido ninguna carta física. Por ello, indiqué vía telefónica un correo electrónico de mi hija para que se me envíe una copia de la referida carta. En dicha carta se me dice de manera inexplicable que la cobertura se encuentra cancelada por

cuanto solamente se pagó hasta el 12 de febrero del 2010. InterSeguro no adjuntó ningún estado de cuenta.

- De manera que me veo en la obligación de apelar a esta comunicación, por cuanto la cuenta de mi fallecido hijo se encuentra Activa y con saldo favorable de la cual se ha venido debitando mensualmente cargos hasta la fecha actual.
- Que mi hijo Fernando Moscol Campos, titular de la cuenta de Ahorro Max en Dólares N° 261-3015206834 tomó el seguro el día 12 de marzo 2009 y dentro de la CLAUSULA de INICIO DE VIGENCIA dice: a partir de 24 horas de firmada la solicitud por el Asegurado Titular. Y que la CLAUSULA TAMBIÉN DICE: Que la FECHA DE TERMINO: es INDETERMINADO, de acuerdo a condiciones de la Póliza N° 5000001.
- Así mismo, dentro del Contrato la CLAUSULA DICE QUE: La CUOTA SE CARGARA EN LA MONEDA DE LA CUENTA DE CARGOS, lo que sugiere que ésta será debitada de la misma.
- Que, el Titular de la Cuenta FERNANDO MOSCOL CAMPOS, AUTORIZA Y FIRMA el CERTIFICADO DE SEGUROS N° 70 1102540 aceptando que Interbank CARGUE LAS PRIMAS DEL SEGURO EN LA CUENTA DE AHORRO EN DÓLARES.
- Que, si aún una de las condiciones para mantener vigente la cobertura del seguro, fuese que no se debe dejar de pagar ni una sola cuota, como se explica entonces que mi hija Elizabeth Moscol Campos también tiene un similar seguro con el mismo banco, (Interbank) sin embargo a pesar de haber dejado de debitarsele en el mes de marzo 2011 por falta de fondos en la cuenta, este seguro se encuentra vigente en su cobertura. Para mejor explicación estoy anexando el estado de cuenta de mi hija a quien si se le considera vigente su seguro. Y porqué a mi hijo fallecido no se le considera?

Por TANTO:

REQUIERO DEL CUMPLIMIENTO DEL PAGO CON TODOS SUS ANEXOS Y CONTENIDOS de la PÓLIZA N° 5000001 a la brevedad posible sin más dilatación de tiempo.

- Que declaro que otorgo PODER mediante NOTARIO PÚBLICO a mi hija ELIZABETH MOSCOL CAMPOS, identificada con DNI 02822513 para que en mi nombre y representación se apersona a Indecopi, para que me represente, firme y, reciba toda comunicación en el domicilio real que ella indique en Lima sin restricción alguna.

ANEXOS:

- Copia del Certificado de Seguros N° 70 1102540- POLIZA N° 5000001
- Partida de Nacimiento de Fernando Moscol Campos (titular de cuenta)

- Copia de Acta de Defunción de Fernando Moscol Campos (RENIEC: con rectificatoria al dorso, pues dice 22 de junio 2011 Y debe decir: fecha de fallecimiento 21 junio 2011)
- Copia de la Sucesión Intestada.
- Copia de Certificado de Necropsia de Fernando Moscol Campos, expedido por la Morgue Central de Lima (pues mi hijo falleció a causa de una meningitis producto de heridas y hematomas en la cabeza por haber sido asaltado/atacado, cuyo tema está siendo investigado en la 12ª fiscalía Penal del Cono Norte de Lima)
- Estado de cuenta de Elizabeth Moscol Campos. (vigente)

Atentamente,


Julia M. Campos Sánchez
DNI : 02620648

Por la presente autorizo que en el caso de advertir defectos subsanables a la presente solicitud, sean debidamente notificados al siguiente correo electrónico: e.moscol@hotmail.com Que, señalo como domicilio Real : Jr. Azafrán 1001, Urbanización Las Palmeras- Los Olivos- Lima, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos Generales- Ley N° 27444.

Certificado de Seguros N° 70 1102540

Número de tarjeta de débito 4 2 1 3 - 5 5 0 3 - 2 8 6 9 - 3 2 1 2

Contratante: Banco Internacional del Perú S.A.A. RUC N° 20100053455
 Dirección: Av. Carlos Villarán 140 Lima-13
 Teléfono: 311-9000

Interbank
SOFIA ALVA SEGOVIA
 REPRESENTANTE FINANCIERO

datos personales del asegurado

apellido paterno	MOSCOI	apellido materno	Campos
primer nombre	Fernando	segundo nombre	
doc. de identidad	DNI <input checked="" type="checkbox"/> otro <input type="checkbox"/>	num.	02835140
sexo	masculino <input checked="" type="checkbox"/> femenino <input type="checkbox"/>	fecha de nacimiento	03/05/1973
dirección particular del asegurado			
av. / calle / jr. / otros	N2 R Lt 6 Urb. Los Pinos		
N° / Mz. / Lt.	dpto. / oficina / Int.		
distrito	Los Olivos	provincia	Lima
teléfono / celular	523 4132 / 983090035	profesión / ocupación	Microempresario

cobertura por asegurado - resumen

robo y/o asalto y/o secuestro. (límite agregado anual)	1er. evento US\$1,000 / S/2,800* 2do. evento US\$500 / S/1,400*
muerte accidental por robo y/o asalto y/o secuestro.	US\$20,000 / S/56,000*
gastos médicos como consecuencia del robo y/o asalto y/o secuestro en exceso de los tres (3) primeros días de ocurrido el hecho.	US\$50 / S/165* diarios, máximo 30 días
reembolso de documentos personales por robo y/o asalto y/o secuestro. (límite agregado anual)	US\$200 / S/560*
Prima mensual (incluye gastos e impuestos)	US\$1.55 / S/4.34*

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA: A partir de 24-horas de firmada la solicitud por el Asegurado Titular.
FECHA DE TERMINO: Indeterminado, de acuerdo a condiciones de la póliza N°5000001
Importante: Se deja constancia de que INTERSEGURO hace entrega del certificado de seguros al contratante al momento del llenado y firmado de la solicitud de seguros por el Asegurado Titular. En caso el Asegurado Titular no complete la información y/o no cumpla con los requisitos de suscripción que la Compañía requiera se considerará rechazada la solicitud y nulo el certificado.
 La Compañía es la única y exclusiva responsable de las coberturas contratadas en la póliza N° 5000001. En este sentido, INTERSEGURO es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra la empresa del sistema financiero con motivo de la comercialización de las pólizas de seguro.
 El Asegurado Titular tiene derecho a solicitar, copia de la póliza del seguro de grupo a la Compañía, la cual deberá ser entregada en un plazo máximo de quince (15) días calendario desde la recepción de la solicitud presentada por el Asegurado Titular. El Asegurado Titular reconoce y acepta que INTERBANK puede, en beneficio del Asegurado Titular, cambiar la Compañía de Seguros que cubre los riesgos materia de la presente, para lo cual sólo bastará que lo comunique al Asegurado Titular conforme a las vías y procedimientos que la Ley aplicable reconoce como válidos. La nueva Compañía de Seguros asumirá los derechos y obligaciones y, en general, cualquier situación jurídica que corresponda derivada de la póliza de seguros aplicable.
 (*) Importe referencial en nuevos soles para fines informativos, al tipo de cambio de S/ 2.80 (Ley 28300), este importe variará de acuerdo al tipo de cambio de Interbank en la fecha de pago o cargo. La cuota se cargará en la moneda de la cuenta de cargos.

autorización de cargo de primas del seguro

Autorizo a Interbank a cargar las primas del seguro en:

Ahorros ahorros millonaria cuenta corriente num. cuenta 281-101512018339

soles dólares

"En caso se realice cambio de plástico de la tarjeta de débito, autorizo expresamente a INTERBANK a continuar efectuando los cargos mensuales de pago de prima derivados de la presente solicitud".

Alfonso Lizazaburu
 Alfonso Lizazaburu
 Gerente de Operaciones

12/03/09
 Fecha

[Firma]
 Firma del Titular
 (Acepto las condiciones del Seguro Plan de Protección para Tarjetas de Débito)

Canal de venta	Tiendas-IB	Banca Telefónica	Dinegsa (TC)	Módulos TC	Convenios	Otros
Registro de vendedor	60329	N° tienda	N° supervisión	108		

Comunicación a la compañía: Las comunicaciones cursadas por los asegurados a la empresa del sistema financiero, por asuntos relacionados con la póliza de seguros, tienen el mismo efecto que si se hubiere dirigido a la empresa de seguros, así como que los pagos efectuados por el contratante o asegurado a la empresa del sistema financiero, se consideren abonados a la empresa de seguros.
 PARA TODO RECLAMO EL ASEGURADO CUENTA CON LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS DE INTERSEGURO 611-4730 / Av. Paseo de la República 3071 - San Isidro / www.interseguro.com.pe
 Y CON LA CENTRAL DE RECLAMOS DE INTERBANK 311-9000.
 PARA TODA CONSULTA EL ASEGURADO CONTARÁ CON LA CENTRAL 0-801-10080
 Defensoría del Asegurado: Teléfono 446-9158 / www.defaseg.com.pe
 NOTA: Los términos y condiciones antes indicados, son un resumen de las Condiciones Generales de la Póliza N°5000001 que obra en poder de Interbank.
 INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. / RUC: 20382748566 / T: 611-4700

plan de protección para tarjetas de débito / póliza N° 5000001

Codigo SBS: RG2024120095

Certificado de Seguros N° 701 102540

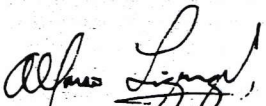
Certificado de Seguro Integral de Tarjeta de Débito

Póliza de Seguros N° 5000001

declaratoria de beneficiarios

nombre completo o razón social:	JULIA CAMPOS SANCHEZ	documento de identidad:	02620648				
nacionalidad:	Peruana	relación:	MADRE	teléfono:	073-300102	porcentaje:	100 %
nombre completo o razón social:		documento de identidad:					
nacionalidad:		relación:		teléfono:		porcentaje:	%
nombre completo o razón social:		documento de identidad:					
nacionalidad:		relación:		teléfono:		porcentaje:	%
nombre completo o razón social:		documento de identidad:					
nacionalidad:		relación:		teléfono:		porcentaje:	%

Comunicación a la compañía: Las comunicaciones cursadas por los asegurados a la empresa del sistema financiero, por asuntos relacionados con la póliza de seguros, tienen el mismo efecto que si se hubiere dirigido a la empresa de seguros, así como que los pagos efectuados por el contratante o asegurado a la empresa del sistema financiero, se consideran abonados a la empresa de seguros.


Alfonso Lizazaburu
Gerente de Operaciones

12 Marzo 2009.
Fecha


Firma del Titular

PARA TODO RECLAMO EL ASEGURADO CUENTA CON LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS DE INTERSEGURO 611-4730 / Av. Paseo de la República 3071 - San Isidro /
www.interseguro.com.pe
Y CON LA CENTRAL DE RECLAMOS DE INTERBANK 311-9000.
PARA TODA CONSULTA EL ASEGURADO CONTARÁ CON LA CENTRAL 0-801-10080
Defensoría del Asegurado: Teléfono 446-9158 / www.defaseg.com.pe
NOTA: Los términos y condiciones antes indicados, son un resumen de las Condiciones Generales de la Póliza N°5000002 que obra en poder de Interbank.
INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. / RUC: 20382748566 / T: 611-4700



05670618



Republica del Peru



000006

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

ACTA DE NACIMIENTO

FECHA DE NACIMIENTO 3 DE MAYO DE 1973 HORA 06:00 AM
 LOCALIDAD PIURA / PIURA / PIURA (19 01 01 000)
 LUGAR DE OCURRENCIA DOMICILIO CALLE JUNIN 1129
 SEXO MASCULINO

Nombre:	FERNANDO MOSCOL CAMPOS	
DATOS DE LOS PADRES	PADRE	MADRE
Prenombres	FERNANDO EMÉRITO	JULIA MARIA
Primer Apellido	MOSCOL	CAMPOS
Segundo Apellido	ROSAS	SANCHEZ
Nacionalidad	PERUANA	PERUANA
Documento de Identidad	DNI/LE 0486307	DNI/LE 02620648
Domicilio de la madre	JR. MOQUEGUA 654 2PISO. PIURA PIURA PIURA	

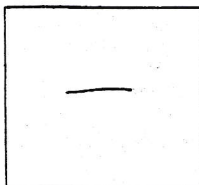
FECHA DE REGISTRO 29 DE AGOSTO DE 2013
 OFICINA REGISTRAL PIURA / PIURA / PIURA (19 01 01 000)
 DECLARANTE / VÍNCULO JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ / MADRE
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD 02620648
 DECLARANTE / VÍNCULO FERNANDO EMÉRITO MOSCOL ROSAS / PADRE
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/LE 0486307
 REGISTRADOR CIVIL CHERRE ALBAN, RONIE OSCAR
 DNI 02708142
 OBSERVACIONES ACTA: 1000942803-1973.

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

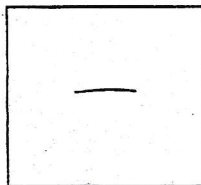
Ronie Oscar Cherre Alban
 REGISTRADOR CIVIL
 Firma del Registrador

Firma del Declarante

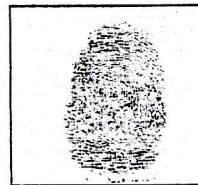
Firma del Declarante



Impresión declarante



Impresión declarante



Impresión declarante



1952001000



03035710



República del Perú



000007

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

ACTA DE DEFUNCION

FECHA/HORA DE FALLECIMIENTO: 22 DE JUNIO DE 2011 / 05:00 HRS.
 LOCALIDAD: LIMA / LIMA / LOS OLIVOS (14.01.42.000)
 LUGAR DE OCURENCIA: DOMICILIO MZ. R LT. 6 URB. LOS PINARES

DATOS	FALLECIDO
Primer Apellido	FERNANDO
Segundo Apellido	MOSCOL
Documento de Identidad	CAMPOS
Edad	DN/I.E. 02835140
Nacionalidad	38 AÑOS
Lugar de Nacimiento	PERUANA
Padre	PIURA / PIURA / PIURA (19.01.01.000)
Madre	FERNANDO EMERITO MOSCOL ROSAS
	JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ

FECHA DE REGISTRO:
 OFICINA REGISTRAL:
 REGISTRADORA CIVIL:
 DNI:
 OBSERVACIONES:

14 DE JULIO DE 2011
 LIMA / LIMA / SAN BORJA (14.01.41.000)
 ALCAZAR TABOADA, SUSANNE JESUS
 48771866

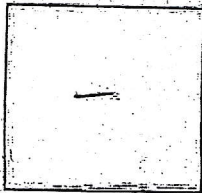
EX MÉRITO DE N.º 14511-VI-DIRTEPOL/DIVTER-NI-CSDO-DEINPOL/IN-AC-IDENTIFICADO
 POR CAUTE-FNP-EGINAROO-PEREZ CHAVEZ/COMISARIO DE SOL DE ORO-EXPT/IT-
 2011-D-ORSA

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

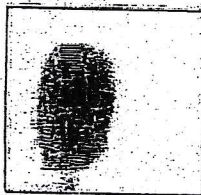
Susanne J. Alcazar Taboada
 SUSANNE JESUS ALCAZAR TABOADA
 REGISTRADORA CIVIL

Firma del Defuncionario

Firma del Registrador



Identificación Defuncionario



Identificación Registrador



955E50005



Rubén Darío Soldevilla Gala
Abogado - Notario de Lima

TESTIMONIO

KARDEX : 568 (QUINIENTOS SESENTA Y OCHO)

SOLICITUD: 10

NUMERO : 12

**ACTA DE PROTOCOLIZACION DE SUCESION INTESTADA
 DE "DON FERNANDO MOSCOL CAMPOS"**

***** G.P.D. *****

INTRODUCCION:

EN LA CIUDAD DE LIMA, DISTRITO DE BREÑA, A LOS SEIS (06) DIAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL CATORCE (2,014); YO, RUBEN DARIO SOLDEVILLA GALA, ABOGADO NOTARIO PUBLICO DE ESTA CAPITAL, CON LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE LA LEY NUMERO VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS SESENTIDOS (26662) Y EN MERITO DE LA SOLICITUD PRESENTADA POR DOÑA JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ OBRANTE A FOJAS UNO PARA QUE SE DECLARE HEREDERA A DOÑA JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ, EN CALIDAD DE MADRE DE QUIEN EN VIDA FUERA SU HIJO "DON FERNANDO MOSCOL CAMPOS", CUYO TRAMITE SE HA SEGUIDO CON ARREGLO A SU NATURALEZA, Y HABIENDOSE VENCIDO EL PLAZO SEÑALADO POR LEY SIN MEDIAR OPOSICION, PROCEDO A SENTAR LA PRESENTE ACTA; Y CONSIDERANDO: QUE EN MERITO DE LA PARTIDA DE DEFUNCION DE FOJAS CUATRO SE ACREDITA QUE "DON FERNANDO MOSCOL CAMPOS" FALLECIO EL VEINTIUNO DE JUNIO DEL DOS MIL ONCE, TENIENDO SU ULTIMO DOMICILIO EN LA CIUDAD DE LIMA; QUE EL VINCULO DE CONSANGUINIDAD DEL CAUSANTE CON SU MADRE DOÑA JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ, SE ACREDITA CON LA PARTIDA DE NACIMIENTO OBRANTES A FOJA SEIS, QUE CON LAS CERTIFICACIONES REGISTRALES DE FOJAS SIETE Y OCHO SE ACREDITA QUE EL CAUSANTE NO HABRIA OTORGADO TESTAMENTO, NI HABIA INSCRITO NI ANOTADO SOLICITUD DE SUCESION INTESTADA A SU NOMBRE, EN EL LUGAR QUE SE INDICA COMO SU ULTIMO DOMICILIO; Y HABIENDOSE CUMPLIDO CON ANOTAR PREVENTIVAMENTE LA SOLICITUD DE SUCESION INTESTADA TAL COMO OBRA A FOJAS DIEZ Y ONCE Y REALIZADAS LAS PUBLICACIONES RESPECTIVAS EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO, TAL COMO APARECE A FOJAS DOCE Y EN EL DIARIO DEL PAIS, TAL COMO APARECE A FOJAS TRECE Y TENIENDO EN CUENTA QUE DESDE LA FECHA DE LA ULTIMA PUBLICACION EL DIA VEINTIOCHO DE OCTUBRE DEL DOS MIL TRECE, HAN TRANSCURRIDO MAS DE QUINCE DIAS UTILES, SIN QUE SE HUBIESE FORMULADO OPOSICION CONTRA EL PRESENTE PROCESO O CONTRA LA VOCACION HEREDITARIA DE LA SOLICITANTE; POR LO QUE RESULTA DE APLICACION LO DISPUESTO POR EL ARTICULO 43° DE LA LEY 26662°, CONCORDANTE CON EL ARTICULO 816° DEL CODIGO CIVIL, POR CUYAS RAZONES DECLARO:

Rubén Darío Soldevilla Gala
 Abogado - Notario de Lima

ESTE DOCUMENTO CARRA
 SIN EL SELLO DE PERFORA

000009

Rubén Darío Soldevilla Gaia
Abogado - Notario de Lima

TESTIMONIO

ANOTACION DE INSCRIPCION



ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA

TITULO N° : 2014-00196717
Fecha de Presentación : 25/02/2014

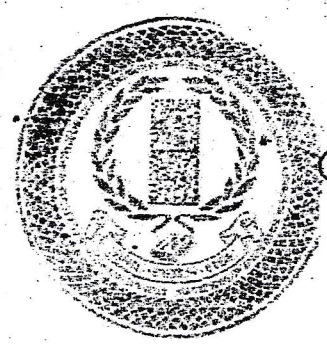
Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente :

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
SUCESION INTESTADA DEFINITIVA	13115463	A0001

Derechos pagados : S/ 18.00 nuevos soles, derechos cobrados : S/ 18.00 nuevos soles
y Derechos por devolver : S/ 0.00 nuevos soles.
Recibo(s) Número(s) 00005858-33. LIMA, 27 de Febrero de 2014.

[Signature]
ELDER BEATRIZ CARRANZA LIÑAN
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

CERTIFICO: Que la presente copia es idéntica al documento que ha sido tomado directamente de los Registros Públicos Lima 03 MAR. 2014



[Signature]
Rubén Darío Soldevilla Gaia
Abogado - Notario de Lima

SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS
Zona Registral N° IX - Sede Lima
Oficina Zonal Cercado de Lima
Mesa de Partes

000010

Rubén Darío Soldevilla Gala

TESTIMONIO



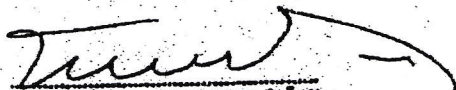
ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 13115463

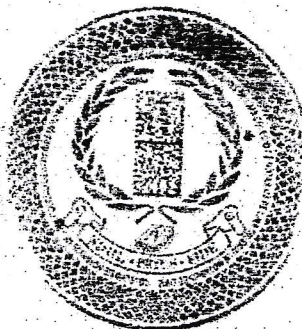
INSCRIPCION DE SUCESION INTESTADA

REGISTRO DE SUCESION INTESTADA
RUBRO : CAUSANTE Y SUS HEREDEROS
A00001

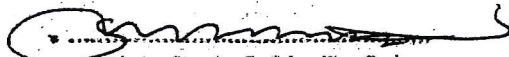
CAUSANTE : FERNANDO MOSCOL CAMPOS.
Fecha de fallecimiento: 21/06/2011.

SUCESIÓN INTESTADA DEFINITIVA- Por Acta Notarial de fecha 06/02/2014, expedida por Notario de Lima Dr. Rubén Darío Soldevilla Gala, se declara como heredera del causante FERNANDO MOSCOL CAMPOS, a su madre JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ. El título fue presentado el 25/02/2014 a las 12:41:43 PM horas, bajo el N° 2014-00196717 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/18.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00005858-33.- LIMA, 27 de Febrero de 2014.


ELDER BEATRIZ CARRANZA LINARES
Registral Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima



CERTIFICO: Que la presente copia es idéntica al documento que ha sido tomado directamente de los Registros Públicos Lima 03 MAR. 2014


Rubén Darío Soldevilla Gala
Abogado - Notario de Lima

1) QUE "DON FERNANDO MOSCOL CAMPOS", FALLECIO SIN DEJAR TESTAMENTO EL VEINTIUNO DE JUNIO DEL DOS MIL ONCE, TENIENDO SU ULTIMO DOMICILIO EN LA CIUDAD DE LIMA, SIENDO SU HEREDERA DOÑA JULIA MARIA CAMPOS SANCHEZ EN CALIDAD DE MADRE DEL CAUSANTE

EN TAL VIRTUD, QUEDA PROTOCOLIZADO DICHO EXPEDIENTE PROCEDIENDOSE A AGREGAR LO ACTUADO QUE CONSTA DE TRECE FOLIOS AL FINAL DEL TOMO RESPECTIVO DE MI PROTOCOLO NOTARIAL DE ASUNTOS NO CONTENCIOSOS DE LO QUE DOY FE.

LA PRESENTE ACTA SE INICIA EN LA FOJA 32 SERIE C NUMERO 6103032 Y TERMINA EN LA FOJA 34 SERIE C NUMERO 6103033, DOY FE.

FIRMADO: RUBEN DARIO SOLDEVILLA GALA, ABOGADO-NOTARIO DE LIMA.

TESTIMONIO

Concuerda con la Escritura Pública que corre de folios 32 al 34 de mi registro, correspondiente al año 2014. Al rubrico que consta de 02 folios, el que rubrico firmo y sello.

Lima 06 de Febrero del 2014



Rubén Darío Soldevilla Gala
Abogado - Notario de Lima



MINISTERIO PÚBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL
SUB GERENCIA DE TANATOLOGIA

INFORME PERICIAL DE NECROPSIA MÉDICO LEGAL 000012

COPIA LITERAL

N° : 002054-2011

Doc. Ident. D.N.

N° Oficio: PARTICULAR

N° Doc. Ident. 02709614

Dirigido a: SRTA. MOSCOL CAMPOS MARIA ELENA



DIV. DE TANATOLOGIA FORENSE - LIMA - GERENCIA DE CRIMINALISTICA

DATOS DEL FALLECIDO

Tipo de Resto: CADAVER

Identificado: SI (X) NN ()

Datos Personales:

Rectificación con Memorandum 027-09-MP-FN-IML-GEGRIM-DITANFOR de fecha 22/06/2011, autorizado por IML Ditanfor

Nombre(s):

FERNANDO

Apellido Paterno:

MOSCOL

Apellido Materno:

CAMPOS

Fecha de Nacimiento:

03/05/1973

Edad Aproximada:

38 AÑOS

Documento de Identidad:

D.N.I.

N°: 02835140

Sexo

Raza

MASCULINO

Estado Civil:

SOLTERO(A)

Grado de Instrucción:

SÚP. UNIVERSIT. COMPLETA

Ocupación:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Antecedentes Patológicos:

Fecha y Hora de Ingreso:

21/06/2011 16:00:28

DATOS GENERALES

Autoridad que Solicita la Necropsia:

11° FISCALIA PROVINCIAL EN LO PENAL DEL CONO NORTE

Nombre de la Autoridad Titular:

CAROLINA HUAMANI

Motivo de Solicitud de Necropsia:

NECROPSIA DE LEY

Dependencia Policial:

SOL DE ORO

N° de Oficio de Internamiento:

2533.2011.VII.DIRTEPOL.DIVTER NORTE.1.CSO.DEINPOL

Persona que Interna el Cadáver:

WALTER SABOGAL

Cargo:

SOT3

N° de C.I.:

31087933

DATOS DE INTERÉS

Entidad que realiza el Levantamiento:

FISCALIA Y/O JUZGADO PNP IML

Lugar del Hecho

País: PERU

Departamento: LIMA

Provincia: LIMA

Distrito: LIMA

Urb./AAHH/PPJJ:

Tipo de Vía:

Lugar Av. / Calle

Lugar de Fallecimiento

País: PERU

Departamento: LIMA

Provincia: LIMA

Distrito: LOS OLIVOS

Urb./AAHH/PPJJ:

Tipo de Vía:

MZ. R LT. 6 URB. LOSPINARES CALLE 40

Lugar Av. / Calle

Documentos Recibidos al Ingreso

Acta de levantamiento Fiscal o Judicial: Historia Clínica:

Levantamiento Policial:

Epicrisis:

Levantamiento Médico Legal:

Procede de Servicio de Salud: Si () No (X)

Nombre del Establecimiento:

NECROPSIA

Practicado Por: Dr(a). SEGURA VILCHEZ, WILMER ATILIO

Colegio Médico N°: 32523

Y Por: Dr(a).

TANTALEAN ARAUJO ALFREDO ISAURO

Colegio Médico N°: 10579

Autoridades Presentes:

Técnico de Apoyo:

Nombres y Apellidos: VALERIO HUANCA ELI MARCELINO

Fecha y Hora de Inicio de Necropsia: 21/06/2011 17:25:22

000013

EXAMEN EXTERNO

Talla: 1,67 mt Peso: 71,20 Kg

Tipo Constitucional: **NORMOSOMICO**

Nutrición: **REGULAR** Hidratación: **HIDRATADO**

Características Identificadoras: Tatuajes () Cicatrices () Nevos () Deformidades ()

Observaciones: **No tiene**

PIEL Características: **Piel trigeña**

CABEZA Con Lesiones

Forma: **MESOCRÁNEO (MEDIANO)**

Color de Cabello: **NEGRO PÚRO**

Características: **Lesiones descritas en pagina 9**

CARA Tipo Facial: **OVALADO**

Ojos Color: **NEGROS**

Características: **Forma**

Nariz Tamaño: **GRANDE**

Características: **Simétrica**

Boca: **GRANDE** Labios: **Mediana simétrica**

Orejas: **MEDIANA**

Características: **Implantación normal**

CUELLO Sin Lesiones

MEDIANO

Características: **Simétrico**

TÓRAX Sin Lesiones

Forma: **MEDIANO**

Alteraciones: **Simétrico**

PELVIS Sin Lesiones

SIMÉTRICA

ABDOMEN Sin Lesiones

Forma: **NORMAL**

Características: **Algo tenso**

Cordón Umbilical: **S() No(X)**

GENITALES MASCULINO Sin Lesiones

Características: **Presente**

Testículos: **Presente sin alteraciones**

REGION ANAL Sin Lesiones

PERINEAL:

Presencia de eses fecales

MIEMBROS SUPERIORES: Sin Lesiones

Cianosis de lechos unguales

MIEMBROS INFERIORES: Sin Lesiones

Sin alteraciones



Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

000014

Paredes Ventriculares: Derecho: 6 mm. Izquierdo: 15 mm.

Características: Sin alteraciones

ABDOMEN - PELVIS

Columna Lumbosacra y Esqueleto Pélvico:

Sin fracturas

Sin Lesiones

Pared Peritoneal: Sin alteraciones

Sin Lesiones

Diaphragma: Indemne

Sin Lesiones

Epiploones: Escaso tejido adiposo

Sin Lesiones

Mesenterio: Escaso tejido adiposo

Sin Lesiones

Estómago: Mucosa sin alteraciones

Contenido: Líquido veroso de aproximados 100 cc

Sin Lesiones

Intestino Delgado: Color plomo beige algo distendido

Sin Lesiones

Intestino Grueso: Color verdoso, algo distendido

Sin Lesiones

Apendice: Presente

Higado: Peso: 361,00 grs. Medidas: 33,00 cms. X 19,00 cms. X 8,00 cms.

Características: Color marrón rojizo. (1) al corte congestivo serosa, hemorrágico

Sin Lesiones

Vesícula y Vías Biliares:

Características: Mucosa verdosa amarillento aterciopelada

Sin Litiasis

Bazo: Peso: 60,00 grs. Medidas: 11,00 cms. x 6,00 cms. x 4,00 cms.

Características: Color violáceo al corte homogéneo hemorrágico

Sin Lesiones

Páncreas: Peso: 160,00 grs. Medidas: 17,00 cms. X 5,00 cms. X 3,00 cms.

Características: Color beige rojizo; de aspecto asignar

Sin Lesiones

Riñon Derecho: Peso: 180,00 grs. Medidas: 12,00 cms. x 6,00 cms. x 4,00 cms.

Riñon Izquierdo: Peso: 160,00 grs. Medidas: 13,00 cms. x 6,00 cms. x 3,00 cms.

Características: Congestión moderada centro modular

Sin Lesiones

Suprarrenales: Congestivas

Vías de Excreción Renal:

Características: Sin alteraciones

Sin Lesiones

Vasos: Congestivos

Sin Lesiones

APARATO GENITAL MASCULINO

Próstata: Mide 3.5 x 3 x 3 cm. Es blanda y de superficie homogénea al corte.

Sin Lesiones



[Handwritten signature]

000015

DIAGNÓSTICO DE MUERTE

MENINGITIS

Agente Causante

BIOLOGICO INFECIOSO.

Datos Preliminares

Se recibe cadáver de un varón ingresado como **FERNANADO MOSCOL CAMPOS** de 38 años en cuyo cadáver se encontró material purulento en la meninges de ambos hemisferios cerebrales. Hematoma de 15 x 10 cm en la región fronto-parietal izquierda, herida contusa de 1.5 x 0.4 cm en región fronto-parietal izquierda, con coágulo adherido. En pulmones se encuentra aumento de consistencia y hepatización. Se envían muestras para estudios biológico, anatomo patológico, químico toxicológico y radiológico.

Fecha y Hora en que culmina la Necropsia: 21/06/2011 05:37:28 PM

DR. WILMER ATILIO SEGURA VILCA
Médico Legista
S.M.B. 32529

Alfredo Tantaleán Abayo
ALFREDO TANTALEÁN ABAYO
MÉDICO LEGISTA
C.R.P. 10670





MINISTERIO PUBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL
Sub Gerencia de Laboratorio de
Toxicología y Química Legal

000015

SERVICIO DE BIOLOGÍA FORENSE

CADAVER

DICTAMEN PERICIAL Nº 2011001004058

NOMBRE: MOSCOL CAMPOS, FERNANDO

SEXO: MASCULINO EDAD: 38 AÑOS

DOC. : D.N.I. 02835140

C.U.I. : 999999991MSCCMF999999

Ocupación: INDEPENDIENTE ESTADO CIVIL: SOLTERO(A)

NIV. DE INSTRUCCIÓN SUP. UNIVERSIT. COMPLI

Nº INFORME PERICIAL: 2011010101002054

SOLICITADO POR: IML - SEGURA VILCHEZ, WILMER ATILIO

FECHA DE INCIDENTE:

PROCEDENCIA: DIV. DE TANATOLOGIA FORENSE

FECHA DE RECEPCIÓN: 21/06/2011

Análisis Solicitado : ESTUDIO MICROBIOLÓGICO GRAM

Muestra : CEREBRO

Resultado : Se observó diplococos y cocos Gram negativo.

Análisis Solicitado : HIV

Muestra : SANGRE

Reactivo : ACON HIV 1/2/O TRI-LINE

Resultado : NO REACTIVO

Análisis Solicitado : GRUPO SANGUINEO / FACTOR RH

Muestra : SANGRE

Método : DIRECTO

Resultado :

Grupo : "O"

Factor: Rh POSITIVO

Análisis: UNCOLOGICO

Muestra : SARRO UNGUEAL

Metodología: ESTEREOSCOPICO - MICROSCOPICO - TEST DE ADLER

Características :

- Uñas: CORTAS
- Sarro Ungueal: ESCASO
- Otras Inclusiones: DETRITUS
- Tejido: NEGATIVO
- Sangre: NEGATIVO

Es Fotocopia Fiel
Del Original que obra
en este Archivo
Lima: 08 AGO 2011





MINISTERIO PUBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL
Sub Gerencia de Laboratorio de
Toxicología y Química Legal

000017

SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES

CADAVER

DICTAMEN PERICIAL N°

2011006000587

NOMBRE: MOSCOL CAMPOS FERNANDO

SEXO: MASCULINO EDAD: 38 AÑOS

DNI: 02835140

CUI: 999999991MSCCMF999999

OCUPACIÓN: INDEPENDIENTE ESTADO CIVIL: SOLTERO(A) NIV. DE INSTRUCCIÓN: IVERSIT. COMPLETA

PN/RML: 2011010101002054

SOLICITADO POR: IML - SEGURA VILCHEZ, WILMER ATILIO

FECHA DE INCIDENTE: PROCEDENCIA : DIV. DE TANATOLOGIA FORENSE

FECHA DE RECEPCIÓN : 21/06/2011

Es Fotocopia Fiel
Del Original que obra
en este Archivo
Lima: 08 AGO 2011

EXAMEN SOLICITADO: RADIOLOGIA

CRANEO

Incidencias: FRONTAL, LATERAL

Descripción: Craneo conservado

CONCLUSIONES:

- CRANEO CONSERVADO

Examen Radiológico Realizado por: Lic. TM ELENA JULIA ZAMBRANO AQUINO



Lima, 18 de Julio de 2011

MARROU HOLGUIN PEDRO FERNANDO
MEDICO RADIOLOGO
C.M.P. N° 14799

Dr. PEDRO MARROU HOLGUIN
Médico Radiólogo
C.M.P. N° 14799
Reg. Esp. N° 19936



MINISTERIO PUBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL
Sub Gerencia de Laboratorio de
Toxicología y Química Legal

WILMER ATILIO SEGURA VILCHEZ

19 JUL 2011



MINISTERIO PUBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL
Sub Gerencia de Laboratorio de
Toxicología y Química Legal

000018

SERVICIO DE TOXICOLOGÍA FORENSE

CADAVER

DICTAMEN PERICIAL Nº 2011002040548

NOMBRE: MOSCOL CAMPOS FERNANDO

SEXO: MASCULINO EDAD:38 AÑOS DNI: 02835140 CUI: 999999991MSCCMF999999

OCUPACIÓN: INDEPENDIENTE ESTADO CIVIL: SOLTERO(A) NIV. DE INSTRUCCIONSUP. UNIVERSIT. (

Nº INFORME PERICIAL: 2011010101002054

SOLICITADO POR: IML - SEGURA VILCHEZ. WILMER ATILIO

FECHA DE INCIDENTE: PROCEDENCIA :DIV. DE TANATOLOGIA FORENSE

FECHA DE RECEPCIÓN :21/06/2011

ANÁLISIS SOLICITADO: DOSAJE DE ALCOHOL ETÍLICO

MUESTRA : SANGRE

Es Fotocopia Fiel
Del Original que obra
en este Archivo

Lima: 08 AGO 2011



DETERMINACIÓN DE: ALCOHOL ETÍLICO

RESULTADO: NEGATIVO

MÉTODO: CROMATOGRAFIA DE GASES CON DETECTOR DE IONIZACION A LA LLAMA

OBSERVACIONES: MUESTRA AGOTADA DURANTE EL ANALISIS.

CONCLUSIONES: LA MUESTRA ANALIZADA NO PRESENTA ALCOHOL ETÍLICO.

Lima, 23 de Junio de 2011

Amadeo Collado Pacheco
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 06722
D.N.I. 07535726

Henry Montellanos Cabrera

MONTELLANOS CABRERA HENRY

C.Q.F.P. Nº 07970
Henry Montellanos Cabrera
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 7970
D.N.I. 25796967



MINISTERIO PUBLICO
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL
GERENCIA DE TOXICOLOGIA FORENSE
Laboratorio de Toxicología y Química Legal

J. Valdez
Mg. JAVIER ESPERANZO VALDEZ
C.Q.F.P. 14340
SUB GERENTE

24 JUN 2011

03/07/2012

ESTADO DE CUENTA

Documento: 02822513	Cliente ELIZABETH MOSCOL CAMPOS
Oficina: 261 MM Los Olivos	Producto IBK - SEGURO PROTECCIÓN DÉBITO
Certificado 103252	Opcion BÁSICO Monto \$60,000.00
Cuenta de Ahorros 0113003504657	Frecuencia de pago: Mensual
Venta 02-Dic-2010	Inicio Vigencia: 03-Dic-2010 F Cancelación

Documento 02822513	Nombre del Asegurado ELIZABETH MOSCOL CAMPOS	Parentesco Mismo Contratante
------------------------------	--	--

Fecha Cobro	Valor	Inicio de Vigencia	Fin de Vigencia	Estado de Cobro	Fecha Último Cobro
13-Dic-2010	\$5.10	03-Dic-2010	02-Ene-2011	Cobrado	07-Ene-2011
13-Ene-2011	\$5.10	03-Ene-2011	02-Feb-2011	Cobrado	07-Ene-2011
13-Feb-2011	\$5.10	03-Feb-2011	02-Mar-2011	Cobrado	14-Feb-2011
12-Mar-2011	\$5.10	03-Mar-2011	02-Abr-2011	Cobrado	28-Abr-2011
12-Abr-2011	\$5.10	03-Abr-2011	02-May-2011	Cobrado	28-Abr-2011
12-May-2011	\$5.10	03-May-2011	02-Jun-2011	Cobrado	23-May-2011
12-Jun-2011	\$5.10	03-Jun-2011	02-Jul-2011	Cobrado	30-Jun-2011
12-Jul-2011	\$5.10	03-Jul-2011	02-Ago-2011	Cobrado	11-Jul-2011
12-Ago-2011	\$5.10	03-Ago-2011	02-Sep-2011	Cobrado	08-Ago-2011
12-Sep-2011	\$5.10	03-Sep-2011	02-Oct-2011	Cobrado	06-Sep-2011
12-Oct-2011	\$5.10	03-Oct-2011	02-Nov-2011	Cobrado	04-Oct-2011
12-Nov-2011	\$5.10	03-Nov-2011	02-Dic-2011	Cobrado	15-Nov-2011
12-Dic-2011	\$5.10	03-Dic-2011	02-Ene-2012	Cobrado	06-Dic-2011
12-Ene-2012	\$5.10	03-Ene-2012	02-Feb-2012	Cobrado	05-Ene-2012
12-Feb-2012	\$5.10	03-Feb-2012	02-Mar-2012	Cobrado	03-Feb-2012
12-Mar-2012	\$5.10	03-Mar-2012	02-Abr-2012	Cobrado	05-Mar-2012
12-Abr-2012	\$5.10	03-Abr-2012	02-May-2012	Cobrado	11-May-2012
12-May-2012	\$5.10	03-May-2012	02-Jun-2012	Cobrado	11-May-2012
12-Jun-2012	\$5.10	03-Jun-2012	02-Jul-2012	Cobrado	07-Jun-2012
12-Jul-2012	\$5.10	03-Jul-2012	02-Ago-2012	Sin envío a cobro	03-Jul-2012

000020

OPJ
Calle De La F... 104 San Borja Lima
274-7800 E... 0549
2014-04-10 14:17:25
CREDITO DEL PERU
2014-04-10

Glosa :

8803 DENUNCIA POR INFRACC. NDENAS PRO
SECC. CONSUM.

1 x 36.00
36.00

TOTAL S/. 36.00

VERIFIQUE DATOS DEL COMPROBANTE DE PAGO
NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

RESOLUCIÓN FINAL N° 0747-2015/CC1

DENUNCIANTE : JULIA CAMPOS SÁNCHEZ (LA SEÑORA CAMPOS)
DENUNCIADAS : INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
(INTERSEGURO)
BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK S.A.A. (EL
BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DECLARACIÓN DE REBELDÍA
IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

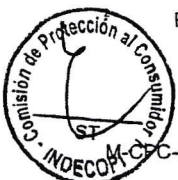
Lima, 20 de mayo de 2015

ANTECEDENTES

1. El 10 de abril de 2014, la señora Campos denunció a Interseguro¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 12 de marzo de 2009, su hijo, el señor Fernando Moscol Campos (en adelante, el señor Moscol) contrató con Interseguro un seguro denominado "Plan de Protección para Tarjetas de Débito" (Póliza N° 5000001, Certificado N° 701102540) con vigencia a partir del 13 de marzo de 2009, cuyas primas mensuales eran canceladas a través del débito en su cuenta de ahorros que mantenía en el Banco.
 - (ii) El 21 de junio de 2011, su hijo falleció como consecuencia de las lesiones sufridas por un asalto, por lo que el 2 de enero de 2012, presentó ante el Banco una solicitud, dirigida a Interseguro, solicitando la cobertura del seguro contra robo, adjuntando los documentos necesarios para tal efecto.
 - (iii) En la medida que no recibió respuesta alguna, en el mes de marzo de 2012, se comunicó telefónicamente con Interseguro a fin de que le remitan una respuesta a su solicitud. Preciso que en la carta enviada, la compañía aseguradora le indicó que el seguro de su hijo se encontraba cancelado debido a que las primas no habían sido pagadas desde el 12 de febrero de 2010.

Mediante Memorandum N° 336-2014/ILN-CPC remitido el 21 de abril de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor Lima Norte envió a la Comisión de Protección al Consumidor la denuncia presentada por la señora Campos.

Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.



M-CPC-05/1A

1

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf: 224 7800.
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

- (iv) En tanto que la tarjeta de débito de su hijo mantenía saldo en su cuenta de ahorros hasta la fecha y el pago de las primas mensuales del seguro se realizaban a través del débito de la mencionada cuenta, el seguro no debía de haber sido cancelado.
2. La señora Campos solicitó en calidad de medida correctiva el otorgamiento de la cobertura del seguro contratado. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 2 de diciembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) incluyó de oficio al Banco y admitió a trámite la denuncia contra Interseguro por lo siguiente:
- "(...)*
- *presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Banco Internacional del Perú - Interbank S.A.A. e Interseguro Compañía de Seguros S.A. no habrían cumplido con cargar el monto a pagar por la prima mensual del seguro contratado por el señor Fernando Moscol Campos;*
- "(...)*
- *presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Interseguro Compañía de Seguros S.A. se habría negado injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro contratado por el señor Fernando Moscol Campos".*
4. Interseguro presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) Mediante Carta GOT-SIN-3155-2012 del 21 de mayo de 2012, atendió la reconsideración solicitada por la señora Campos respecto del otorgamiento de la cobertura del seguro de protección de tarjetas, indicándole que el siniestro no tenía cobertura debido a que la póliza solo tuvo vigencia hasta el 12 de febrero de 2010 por falta de pago de las primas.
 - (ii) En atención a lo dispuesto en el Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguro, aprobado por Resolución SBS N° 225-2006, aplicable al presente caso, el seguro de protección de tarjeta contratado por el hijo de la denunciante fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las primas respectivas. Precisó que dicha condición era de conocimiento del asegurado, conforme se desprende de la suscripción del Certificado N° 701102540.
 - (iii) Cumplió con otorgar la cobertura durante el período de vigencia de la póliza; sin embargo, a la fecha de ocurrencia del siniestro esta no se encontraba vigente debido a la falta de pago de la prima.
5. Mediante Resolución N° 3 del 23 de junio de 2014, se declaró rebelde al Banco por no cumplir con presentar sus descargos en el plazo otorgado.



N° 05/1A

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800.

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

6. Por Resolución N° 6 del 4 de febrero de 2015, se requirió al Banco la presentación de una copia completa y legible de los estados de cuenta correspondientes a la cuenta de ahorros N° 261-3015206834, de titularidad del hijo de la denunciante, desde noviembre de 2009 hasta la fecha.
7. El 13 de febrero de 2015, el Banco presentó un escrito adjuntando la información requerida.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la rebeldía del Banco

8. El numeral 161.1 del artículo 161° de La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) establece que los administrados pueden, en cualquier momento del procedimiento, formular o aportar elementos de juicio que serán analizados por la autoridad³. Asimismo, el artículo 144° de la referida norma señala que los procedimientos administrativos se desarrollan sin reconocer formas determinadas, fases procesales, entre otros, salvo por disposición expresa en contrario de la ley⁴.
9. El artículo 26° del Decreto Legislativo N° 807, Facultades, normas y organización del Indecopi, establece que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo en un plazo de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, se le declarará en rebeldía si no lo hubiera presentado⁵.

³ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 161°.- Alegaciones

161.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

⁴ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 144°.- Unidad de vista

Los procedimientos administrativos se desarrollan de oficio, de modo sencillo y eficaz sin reconocer formas determinadas, fases procesales, momentos procedimentales rígidos para realizar determinadas actuaciones o responder a precedencia entre ellas, salvo disposición expresa en contrario de la ley en procedimientos especiales.

⁵ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

10. En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Por ello, la autoridad administrativa debe buscar un equilibrio modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
11. Entre los criterios desarrollados por la Comisión para modular el instituto de la rebeldía tenemos los siguientes:⁶ (i) que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil, (iii) opera la aplicación del principio de verdad material, (ii) se aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público y (iv) que, de acuerdo al numeral 223.3 del artículo 223° de la LPAG⁷, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
12. En el presente procedimiento el Banco ha sido declarado rebelde; sin embargo, atendiendo a lo expuesto, se procederá a evaluar los documentos aportados al expediente a efectos de verificar si se ha cometido la infracción imputada.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

13. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, a efectos de acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, siendo el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁸.

⁶ Ver las Resoluciones N° 277-2013/CC1, 418-2013/CC, 841-2013/C1, entre otras.

⁷ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 223.- Contestación de la reclamación

(...)

223.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

(...)

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

14. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados u ofrecidos por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- (i) Sobre los cargos de las primas en la cuenta de ahorros del hijo de la denunciante
15. La señora Campos señaló que en tanto que la cuenta de ahorros de titularidad de su hijo mantenía saldo hasta la fecha y el pago de las primas mensuales del seguro se realizaban a través del débito de la mencionada cuenta, el seguro no debió haber sido cancelado.
16. Por su parte, Interseguro manifestó que el seguro de protección de tarjeta contratado por el hijo de la denunciante fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las primas respectivas.
17. Con la finalidad de determinar una posible responsabilidad por parte del Banco y/o Interseguro, la Comisión considera que, en primer lugar, se debe verificar si la resolución del contrato del seguro de protección de tarjetas del hijo de la denunciante se debió a una omisión por parte de la entidad bancaria y/o compañía aseguradora de debitar de su

transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume iuris tantum que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

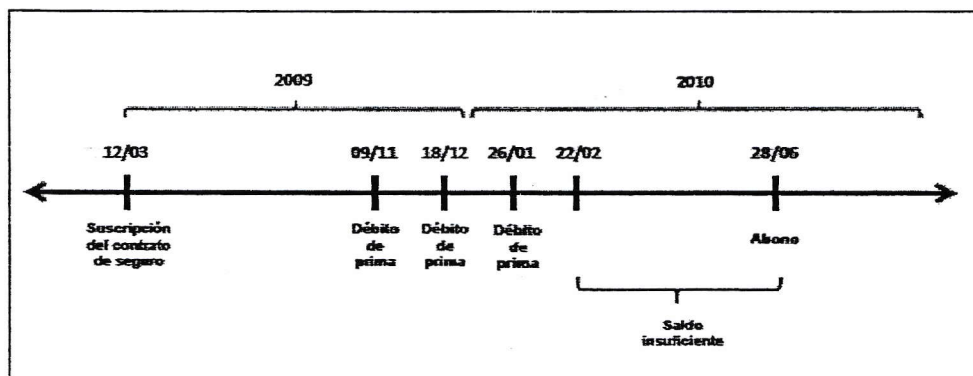
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

cuenta de ahorros el monto correspondiente a las primas, pese a que contaba con saldo suficiente para ello.

18. Obra en el expediente el Certificado de Seguros N° 701102540, suscrito el 12 de marzo de 2009, por el hijo de la denunciante, donde se consigna la autorización para que el Banco cargue las primas del seguro de protección de tarjetas en la cuenta de ahorros "millonaria" en dólares N° xxxx-xxxx-xxx334 el monto mensual de US\$ 1,55 o su equivalente en nuevos soles⁹. Asimismo, en dicho certificado se estableció que el pago de las primas sería cargado todos los meses directamente de la cuenta de la entidad bancaria que el asegurado designara¹⁰.
19. Ahora bien, de la revisión de los estados de cuenta de la cuenta de ahorros del hijo de la denunciante, se observa que el Banco debitó mensualmente el monto de la prima hasta enero de 2010. Sin embargo, en el estado de cuenta correspondiente al mes de febrero de 2010, se aprecia que la entidad bancaria no realizó el débito pues a partir del 22 de febrero de 2010, el hijo de la denunciante ya no contaba con saldo suficiente para cubrir el monto de la prima¹¹.
20. Asimismo, se aprecia que no fue sino hasta el 28 de junio de 2010, que se realizó un abono en la cuenta de ahorros del hijo de la denunciante, siendo que a partir de entonces recién se hubiera podido debitar las primas del seguro¹²; sin embargo, ya no se efectuaron más cargos vinculados a este concepto. A continuación, se muestra un cuadro detallando los hechos relatados:

Gráfico N° 1: débitos en la cuenta de ahorros del señor Moscol



⁹ Ver la foja 4 del expediente.

¹⁰ Ver la foja 4 reverso del expediente.

¹¹ Ver la foja 115 del expediente.

¹² Ver la foja 119 del expediente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

21. Cabe señalar que si bien no se desprende que exista una determinada fecha en la que el Banco debitaba el monto de la prima del seguro, se advierte que en el período comprendido entre el 22 de febrero y 28 de junio de 2010 —esto es, durante cuatro (4) meses, aproximadamente— el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros, por lo que el Banco no habría podido hacer efectivo el cargo correspondiente.
 22. En consecuencia, se ha verificado que el Banco no realizó el débito destinado al pago de las primas del seguro de protección de tarjetas contratado, por una cuestión ajena a este y, por lo contrario, imputable al hijo de la denunciante; motivo por el cual la entidad bancaria no ha infringido su deber de idoneidad al brindar dicho servicio.
 23. Bajo esa línea, Interseguro tampoco tendría responsabilidad alguna sobre la omisión en el cargo de las primas, pues como se ha señalado, no resulta ser una falta a las obligaciones que tenía para con el hijo de la señora Campos.
 24. En efecto, tal como consta en el certificado de seguro suscrito por el hijo de la señora Campos, la obligación de debitar mensualmente el monto de las primas de su cuenta de ahorros, no correspondía a Interseguro sino al Banco.
 25. Por tanto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Campos contra el Banco e Interseguro en este extremo, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el débito de las primas del seguro de protección de tarjetas no pudo realizarse ya que el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros.
- (ii) Sobre el rechazo de cobertura del seguro de protección de tarjetas
26. La señora Campos señaló que Interseguro habría denegado injustificadamente la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por su hijo en la medida que este mantenía saldo en su cuenta de ahorros y hasta la fecha se habría continuado debitando las primas mensuales
 27. Interseguro manifestó que el seguro fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las cuotas respectivas y que, por tanto, a la fecha de ocurrencia del siniestro este no se encontraba vigente.
 28. De la revisión del expediente, se observa que según la información proporcionada por Interseguro¹³, el contrato de seguro estuvo vigente hasta 12 de febrero de 2010, en tanto no se pudo realizar el débito de las siguientes primas, debiendo precisarse que se tuvo

¹³ Ver la foja 55 del expediente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

como fecha última de intento de cobro el 12 de mayo de 2010, momento hasta el cual, el hijo de la señora Campos no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros.

29. En ese sentido, en la medida que el hijo de la señora Campos no contaba con saldo suficiente para que el Banco pudiera efectuar los débitos correspondientes, se resolvió válidamente el contrato, de acuerdo con lo establecido en las condiciones del contrato de seguro de protección de tarjetas, que señalan que la falta de pago de una (1) cuota genera la resolución del contrato, como se cita a continuación¹⁴:

"TERMINACIÓN DEL SEGURO: El seguro para el ASEGURADO terminará automáticamente en la fecha en la fecha en la que se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:

(...)

4. Falta de pago de una (1) cuota.

(...)"

30. En este punto, es importante precisar que lo expuesto encuentra sustento legal en lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguro, aprobado por la Resolución SBS N° 225-2006 —aplicable al presente caso—, que dispone que en caso la póliza contemple una cláusula de resolución automática por incumplimiento de pago, el contrato quedará resuelto producido el incumplimiento:

"Artículo 8°.- En caso la cobertura del seguro se encuentre en suspenso por el incumplimiento en el pago de primas, las empresas podrán optar por la resolución de los contratos, no siendo responsables por los siniestros ocurridos en tales circunstancias. El contrato de seguro se considerará resuelto a partir del día en que el contratante y/o asegurado reciba una comunicación escrita de la empresa informándole sobre esta decisión, salvo que la póliza contemple una cláusula de resolución automática por incumplimiento de pago, en cuyo caso el contrato quedará resuelto producido el incumplimiento en el pago de la prima, no teniendo la empresa de seguros responsabilidad por los siniestros ocurridos a partir de la fecha en que se produjo la mora en el pago de la prima".

(Énfasis y subrayado agregados)

31. Por ello, al haberse acreditado el incumplimiento en el pago de la prima por una causa imputable al hijo de la denunciante —no contar con saldo suficiente en su cuenta de ahorros— y la consecuente resolución del contrato de seguro, la negativa por parte de Interseguro a otorgar la cobertura solicitada no resulta ser injustificada.
32. Por todo lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia interpuesta por la señora Campos contra Interseguro, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la negativa de otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas, solicitada por la denunciante, haya sido injustificada.

¹⁴ Ver la foja 4 reverso del expediente.



SPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

Sobre la medida correctiva y el pago de las costas y costos

33. Finalmente, en tanto no han quedado acreditadas las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor imputadas al Banco y a Interseguro, corresponde denegar la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento, solicitados por la señora Campos, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Julia Campos Sánchez contra Interseguro Compañía de Seguros S.A. y Banco Internacional del Perú - Interbank S.A.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el débito de las primas del seguro de protección de tarjetas no pudo realizarse debido a que el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros.

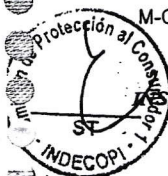
SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Julia Campos Sánchez contra Interseguro Compañía de Seguros S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que la compañía aseguradora negó injustificadamente a la denunciante la cobertura del seguro de protección de tarjetas.

TERCERO: denegar la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por la señora Julia Campos Sánchez.

CUARTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807 —modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29517, Código de Protección y Defensa del Consumidor—, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación.¹⁵ Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros


INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 339-2014/CC1

la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.¹⁶

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.



JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

¹⁶

LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014//CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JULIANA CAMPOS SÁNCHEZ

DENUNCIADAS : INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
SEGUROS

ACTIVIDAD : PLANES DE SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia de la señora Julia Campos Sánchez contra Interseguro Compañía de Seguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta negativa injustificada de la cobertura del seguro; y, reformandola, se declara improcedente la misma, toda vez que presentó su denuncia cuando la acción para sancionar dicha infracción había prescrito.*

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia de la señora Julia Campos Sánchez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank e Interseguro Compañía de Seguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la omisión de cargar las primas del seguro contratado por el hijo de la denunciante, era imputable al mismo titular de la cuenta y no a la entidad financiera y, en tanto no correspondía a la aseguradora debitar mensualmente el monto de las primas del seguro contratado.

Lima, 11 de enero de 2016

ANTECEDENTES

1. El 10 de abril de 2014, la señora Juliana Campos Sánchez (en adelante, la señora Campos) denunció a Interseguro Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, Interseguro) y Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank (en adelante, el Banco), ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código).

¹ Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014/CC1

2. En su denuncia, la señora Campos manifestó lo siguiente:

- (i) El 12 de marzo de 2009, su hijo, el señor Fernando Moscol Campos (en adelante, el señor Fernando Moscol) contrató con Interseguro el seguro denominado "Plan de Protección para Tarjetas de Débito" (Póliza 5000001, Certificado 701102540) con vigencia a partir del 13 de marzo de 2009, cuyas primas mensuales eran canceladas a través del débito en su cuenta de ahorros que mantenía en el Banco;
- (ii) el 21 de junio de 2011, su hijo falleció como consecuencia de las lesiones sufridas durante un asalto; por ello, el 2 de enero de 2012 presentó ante el Banco una solicitud, dirigida a Interseguro, solicitando la cobertura del seguro contra robo, adjuntando los documentos necesarios para tales efectos;
- (iii) en marzo de 2012, se comunicó telefónicamente con Interseguro a fin de que le remita una respuesta a su solicitud;
- (iv) Interseguro rechazó su solicitud aduciendo que el seguro contratado por su hijo se encontraba cancelado debido a que las primas no habían sido pagadas desde 12 de febrero de 2010; y,
- (v) el seguro no debió ser cancelado, considerando que la tarjeta de débito de su hijo mantenía saldo en su cuenta de ahorros hasta la fecha y el pago de las primas mensuales se realizaba a través del débito automático a cargo de dicha cuenta.

3. En su descargos, Interseguros señaló lo siguiente:

- (i) Mediante Carta GOT-SIN-3155-2012 del 21 de mayo de 2012, atendió la reconsideración solicitada por la señora Campos respecto del otorgamiento de la cobertura de seguro de protección de tarjetas; reiterando el rechazo de dicho pedido. Preciso que en una primera oportunidad, mediante carta FOT-SIN 724-2012 del 31 de enero de 2012 ya había denegado dicha cobertura;
- (ii) en atención a lo dispuesto en el Reglamento de Pago de Primas de Póliza de Seguro, aprobado por Resolución SBS 225-2006, aplicable al presente caso, el seguro de protección de tarjeta contratado por el hijo de la denunciante fue resuelto de manera automática debido al incumplimiento en el pago de las primas respectivas. Preciso que dicha condición era de conocimiento del asegurado, conforme se desprendía de la suscripción del Certificado 701102540; y,
- (iii) cumplió con otorgar la cobertura durante el periodo de vigencia de la póliza; sin embargo, a la fecha de ocurrencia del siniestro esta no se encontraba vigente debido a la falta de pago de la prima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014/CC1

4. Mediante Resolución 3 del 23 de junio de 2014, la Secretaria Técnica de la Comisión declaró rebelde al Banco por no cumplir con presentar sus descargos en el plazo otorgado.
5. En atención a un requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica de la Comisión, el 13 de febrero de 2015 el Banco remitió copia de los estados de cuenta correspondientes a la cuenta de ahorros 261-3015206834, de titularidad del hijo de la denunciante desde noviembre de 2009 hasta la fecha de presentación.
6. Mediante Resolución 0747-2015/CC1 del 20 de mayo de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia contra Interseguro y el Banco por presunta infracción de artículos 18° y 19° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el débito de las primas del seguro de protección de tarjetas no pudo realizarse debido a que el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros;
 - (ii) declaró infundada la denuncia contra Interseguros por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que la compañía aseguradora negó de forma injustificada la cobertura del seguro de protección de tarjetas; y,
 - (iii) denegó la medida correctiva solicitada, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento.
7. El 8 de junio de 2015, la señora Campos apeló la Resolución 0747-2015/CC1, manifestando que la causal invocada por la Comisión -que establecía que la falta de pago de una mensualidad anulaba automáticamente el seguro de tarjeta contratado- sólo estaba siendo aplicado para el caso de personas fallecidas. Al respecto, precisó que su hija había contratado con Interseguros un seguro similar al que era materia de denuncia, el cual continuaba activo pese a la falta de pago de sus cuotas mensuales. Finalmente, solicitó que se efectuara una nueva revisión de los hechos denunciados.
8. El 23 de octubre de 2015, Interseguro absolvió el recurso de apelación de la señora Campos, reiterando los argumentos señalados en su escrito de descargos. Asimismo, señaló que la hija de la denunciante, la señora Elizabeth Moscol Campos (en adelante, Elizabeth Moscol) había contratado un seguro distinto al que era materia de denuncia y que continuaba activo, pese a que había dejado de pagar dos cuotas de su prima, en observancia de lo dispuesto en el artículo 21° de la Ley 29946, Ley de Contrato de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014/CC1

Seguro, que establecía un plazo de noventa días sin que obre un reclamo de pago por parte de la aseguradora para considerar que el contrato quedaba extinguido.

9. El 10 de diciembre de 2015, la señora Campos solicitó que se requiera copia de los contratos de seguro suscritos por Fernando Moscol y Elizabeth Moscol a fin de efectuar la comparación. Asimismo, indicó que la Ley de Contrato de Seguro debió aplicarse al seguro materia de denuncia.

ANÁLISIS

De la negativa de cobertura

10. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo, que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado, eliminando, por ende, la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y pueda imponer válidamente una sanción al responsable.
11. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121º del Código, norma vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la Comisión pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
12. La señora Campos denunció que Interseguros se habría negado injustificadamente a otorgar la cobertura del seguro contratado por el señor Fernando Moscol. La Comisión declaró infundada su denuncia, tras considerar que la negativa se encontraba justificada, al haber quedado acreditado el incumplimiento del pago de la prima, por causa imputable al fallecido, y en consecuencia la resolución del contrato de seguro.
13. En el presente caso, la denuncia de la señora Campos se refiere a la presunta infracción cometida por Interseguro por haber negado de forma injustificada la cobertura del siniestro ocurrido el 21 de junio de 2011; la cual constituye una infracción instantánea; la misma que se configura al momento en que la aseguradora comunica su rechazo a la solicitud de cobertura.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014/CC1

14. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente se aprecia que, ante la solicitud presentada por la señora Campos, Interseguro denegó dicho pedido mediante Carta GOT-SIN-724-2012 de fecha 31 de enero de 2012, la misma que según lo indicado por la denunciante le fue remitida mediante correo electrónico del 5 de marzo de 2012.
15. De acuerdo a lo señalado precedentemente, la denuncia debía interponerse como máximo el 5 de marzo de 2014, sin embargo la misma fue presentada el 10 de abril de 2014, cuando la acción para sancionar dicha infracción había prescrito.
16. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia de la señora Campos en este extremo; y, reformandola, declarar improcedente la misma, toda vez que presentó su denuncia cuando la acción para sancionar dicha infracción había prescrito. Por ello, no corresponde que este Colegiado se pronuncie sobre los argumentos de fondo relacionados a este extremo de la denuncia.
17. Finalmente, es preciso informar a la denunciante que si bien no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, ello no lo deja en estado de indefensión, toda vez que tiene expedito su derecho para acudir a la vía judicial para hacer valer sus derechos contra el denunciado, de considerarlo pertinente.

Sobre la idoneidad del servicio

18. El artículo 19° del Código² establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
19. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014/CC1

quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.

20. En el presente caso, la señora Campos denunció que las denunciadas no cumplieron con efectuar los cargos de las primas en la cuenta de ahorros de su difunto hijo, lo que habría ocasionado la cancelación del seguro.
21. Mediante Certificado de Seguros 701102540, suscrito el 12 de marzo de 2009 por el fallecido, se autorizó al Banco para que cargue las primas del seguro de protección de tarjetas en el cuenta de ahorros "millonaria" en dólares por el monto de US\$ 1,55 o su equivalente en moneda nacional, siendo que el pago de las primas sería cargado mensualmente de la cuenta de la entidad bancaria que el asegurado designó.
22. Obra en el expediente, los estados de cuenta correspondientes a la cuenta de ahorros del señor Fernando Moscol. De dichos documentos se desprende que el Banco debitó mensualmente el monto de la prima hasta enero de 2010³. Sin embargo, en los estados de cuenta correspondientes a los meses de febrero hasta mayo del 2010 no se aprecia que se haya realizado los débitos mensuales por concepto de la mencionada prima del seguro, ello en razón de que la citada cuenta no contaba con saldo suficiente para cubrir el monto correspondiente a dicho concepto.
23. En ese sentido, se corrobora que entre el período comprendido entre el 22 de febrero y 28 de junio de 2010, el hijo de la denunciante no contaba con saldo suficiente en su cuenta de ahorros, por lo que le Banco se habría visto imposibilitado de efectuar los cargos correspondientes.
24. Del mismo modo, no resulta posible responsabilizar a Interseguros por la falta de cargo de las primas del seguro contratado por el señor Fernando Moscol, en tanto dicha empresa no era la responsable de debitar mensualmente el monto de las primas del seguro contratado, sino el Banco.
25. Por lo anterior, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la omisión de cargo de las primas del seguro contratado por el hijo de la denunciante era imputable al mismo titular de la cuenta. Asimismo se confirma este extremo que declaró infundada la denuncia respecto de Interseguro toda vez que dicha empresa no era la responsable de debitar mensualmente el monto de las primas del seguro contratado, sino el Banco.

³ Ver la foja 115 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0074-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0339-2014/CC1

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0747-2015CC1 del 20 de mayo de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur 1, que declaró infundada la denuncia de la señora Julia Campos Sánchez contra Interseguro Compañía de Seguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta negativa injustificada de la cobertura del seguro; y, reformandola, se declara improcedente la misma, toda vez que presentó su denuncia cuando la acción para sancionar dicha infracción había prescrito.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0747-2015CC1, que declaró infundada la denuncia de la señora Julia Campos Sánchez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank e Interseguro Compañía de Seguros S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la omisión de cargo de las primas del seguro contratado por el hijo de la denunciante era imputable al mismo titular de la cuenta y no a la entidad financiera y, en tanto no correspondía a la aseguradora debitar mensualmente el monto de las primas del seguro contratado.

Con la intervención de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Julio Carlos Lozano Hernández.



ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA
Vicepresidente